

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi seluler saat ini semakin pesat dimana di Indonesia Telkomsel merupakan salah satu operator seluler di Indonesia yang terus melakukan pengembangan jaringan di seluruh Indonesia salah satunya di Riau dimana dari pengembangan jaringan yang terus dilakukan tersebut terdapat pengajuan dari wilayah yang memang masih belum terjangkau oleh jaringan Telkomsel dan juga ada wilayah yang sudah dilakukan pengembangan jaringan baru.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas jaringan dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada pengembangan jaringan seluler baru di Riau dengan parameter kualitas jaringan dan kualitas layanan pelanggan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 180 responden yang menggunakan layanan jaringan Telkomsel. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis *structural equation model* (SEM) dengan bantuan *tools* SmartPLS 3.0.

Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas jaringan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas jaringan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Berdasarkan Analisa SEM menggunakan *tools* smartPLS menunjukkan bahwa pengaruh langsung paling dominan berada pada variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,500 dan T-Statistik terbesar dengan nilai 10,00. Sedangkan pengaruh paling kecil ada pada variabel kualitas jaringan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,259 dimana memiliki T-Statistik terkecil dengan nilai 4,427, artinya Telkomsel harus terus mencari cara baru untuk meningkatkan kualitas jaringan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Kepada Telkomsel agar mempertahankan kualitas layanan karena variabel tersebut memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pelanggan yaitu *path coefficient* sebesar 0,500 dengan persentase skor item pernyataan terendah ada pada butir pernyataan, responden merasa Telkomsel memiliki teknologi terkini, dengan nilai persentase skor total 83,75%. Untuk lebih meningkatkan kepuasan pelanggan Telkomsel harus memiliki strategi dalam mengupdate teknologi terkini terutama percepatan implementasi 4G+, implementasi VoLTE (voice over LTE) yang massif dan menyeluruh, akselerasi implementasi 5G, untuk dapat menambah kepuasan pelanggan

Kata Kunci: *kepuasan pelanggan, loyalitas, kualitas jaringan, pembangunan jaringan selular baru*